



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI  
PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA LARISSA AESTHETIC CENTER DI KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**NABILA INAS PARAMITHA**

**NIM. 2013-11-043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI PENJUALAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA LARISSA AESTHETIC CENTER DI KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2019

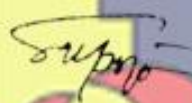
Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I



**DINA LUSIANTI, SE, MM, AAK**  
NIDN. 0630098401



**Dr. SUPRIYONO, SE, MM**  
NIDN. 0614037104

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



**Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM**  
NIDN. 0618066201



**DINA LUSIANTI, SE, MM, AAK**  
NIDN. 0630098401

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

**Allah memberikan hikmah (ilmu yang berguna) kepada siapa yang dikehendaki Nya. Barang siapa yang mendapat hikmah itu sesungguhnya ia telah mendapat kebajikan yang banyak dan tidaklah mendapat peringatan, melainkan orang-orang yang berakal.**

**(QS. Al – Baqoroh:269)**

### PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya
2. Ayah Ibuku tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dengan penuh kesabaran.
3. Adik-Adikku tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat.
4. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan, nasehat, dan pengalamannya.
5. Almamater Universitas Muria Kudus yang telah memberikan saya ilmu pengalaman.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Larissa Aesthetic Center Di Kudus dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga masa penyusunan skripsi, sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada berbagai pihak, yang terhormat kepada:

1. Dr. H Suparno, SH, MS. Selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberi Izin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
2. Dr. H. Mochammad Edris, Drs, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberi izin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi ini.
3. Dina Lusianti, SE. MM. AAK, selaku Kepala Program Studi Manajemen serta selaku PEmbimbing II, yang telah memberi izin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi ini
4. Dr. Supriyono, SE, MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Larissa Aesthetic Center Kudus yang telah memberi izin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi ini.

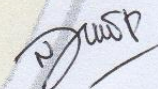


6. Keluarga besar saya khususnya ayah, ibu dan adik-adik saya yang telah memberikan segala bantuan, do'a restu dan selalu memberikan nasehat sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya.
7. Semua sahabat-sahabat saya yang telah membantu, memberikan semangat, dukungan dan juga do'a untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuanya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Kudus, 26 Agustus 2019

Penulis



**Nabila Inas Paramitha**

2013-11-043

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LARISSA AESTHETIC CENTER DI KUDUS**

Oleh :

**NABILA INAS PARAMITHA**

**NIM. 2013-11-043**

Dosen Pembimbing 1. Dr. SUPRIYONO, SE, MM

Dosen Pembimbing 2. DINA LUSIANTI, SE, MM, AAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Larissa Aesthetic Center Di Kudus, merupakan uji instrumen data, regresi berganda, uji hipotesis meliputi Uji t dan Uji F, serta koefisien determinasi. Sampel penelitian sebanyak 203 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) ada pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Larissa Aesthetic Center di Kudus; (2) Ada pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Larissa Aesthetic Center di Kudus; (3) ada pengaruh positif signifikan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Larissa Aesthetic Center Di Kudus secara bersama-sama menunjukkan hasil yang positif dan signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Promosi Penjualan, dan Kepuasan Pelanggan Pada Larissa Aesthetic Center Di Kudus.

## ABSTRACT

### EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE, AND SALES PROMOTION TO CUSTOMER SATISFACTION AT LARISSA AESTHETIC CENTER IN KUDUS

**Oleh :**  
**NABILA INAS PARAMITHA**  
**NIM. 2013-11-043**

Advisor 1. Dr. SUPRIYONO, SE, MM  
Advisor 2. DINA LUSIANTI, SE, MM, AAK

*The research aims to analyse the influence of product quality, price, and sales promotion of customer satisfaction at Larissa Aesthetic Center in Kudus, is a test of data instruments, multiple regression, hypothesis testing including Test T and Test F, and Coefficient of determination. Sample research of 203 respondents. Sampling techniques using purposive sampling. Based on the analysis that has been done in this study it can be concluded as follows: (1) There is a positive and significant influence of product quality to customer satisfaction at Larissa Aesthetic Center in Kudus; (2) There is a positive and significant influence of price towards customer satisfaction at Larissa Aesthetic Center in Kudus; (3) There is a significant positive influence of promotion to customer satisfaction. The influence of product quality, price, and sales promotion to customer satisfaction at Larissa Aesthetic Center in Kudus jointly showed positive and significant results.*

*Keywords: Product quality, price, sales promotion, and customer satisfaction at Larissa Aesthetic Center in Kudus.*

DAFTAR ISI	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	6
1.3. Perumusan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Kegunaan Penelitian .....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1. Kualitas Produk .....	9
2.2. Harga .....	11
2.3. Promosi Penjualan .....	14
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	19
2.5. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	22
2.6. Kerangka Pemikiran .....	25
2.7. Hipotesis .....	26
BAB. III. METODE PENELITIAN .....	27
3.1. Jenis Penelitian .....	27
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	27
3.3. Populasi dan Sampel .....	30
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	32
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	32



3.6. Uji Instrumen Data .....	33
3.7. Pengolahan Data .....	37
3.8. Metode Analisis Data .....	38
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
4.2. Penyajian Data .....	48
4.3. Analisis Data .....	54
4.3.1. Analisis Regresi .....	54
4.3.2. Uji Hipotesis .....	56
4.3.3. Uji F (berganda) .....	57
4.4. Pembahasan .....	59
4.4.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Larissa Aesthetic Center Di Kudus.....	59
4.4.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Larissa Aesthetic Center Di Kudus.....	60
4.4.3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Larissa Aesthetic Center Di Kudus.....	60
4.4.4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Prmosi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Larissa Aesthetic Center Di Kudus.....	60
4.4.5. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Larissa Aesthetic Center Di Kudus.....	61
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1. Kesimpulan .....	62
5.2. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Top Brand Index Klinik Kecantikan/Perawatan Kulit.....	3
1.2. Data Grafik Pertumbuhan Pelanggan Larissa Aesthetic Center di Kudus .....	4
1.3. Data Pengunjung Pasien Larissa Aesthetic Center di Kudus Periode Januari 2018 sampai dengan Desember 2018.....	5
3.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Produk ( $X_1$ ) .....	34
3.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Harga ( $X_2$ ).....	35
3.3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Promosi ( $X_2$ ).....	35
3.4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan .....	36
3.5. Hasil Uji Reliabilitas .....	37
4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Umur .....	48
4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.3. Frekuensi Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	50
4.4. Frekuensi Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	51
4.5. Frekuensi Variabel Promosi ( $X_3$ ) .....	52
4.6. Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	53
4.7. Hasil Analisis Regresi .....	54
4.8. Hasil Analisis Parsial dengan Uji t-test.....	56
4.9. Hasil Analisis Parsial dengan Uji F .....	58

## DAFTAR GAMBAR

## Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Larissa Aesthetic Center di Kudus..	47

